CONSEJO DE EXPLOTACION POSTAL

Comisión 3 (Servicios Físicos)

Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales»

Informe del Presidente
(Punto 13 del Orden del Día)

1. Asunto	**Referencias/Párrafos**
Resultados de la reunión del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales», celebrada en Berna el 29 de octubre de 2014.	§§ 1 a 27 y anexos 1 y 2
2. Decisión esperada Se solicita al grupo que apruebe el informe.	

I. Apertura de la reunión y adopción del Orden del Día
(CEP C 3 GEAQSCP 2014.2–Doc 1.Rev 1)

1. El Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» se reunió en Berna el 29 de octubre de 2014. Las principales conclusiones de la reunión se incluyen en el / presente informe y la lista de participantes figura en el anexo 1. El Orden del Día se adoptó sin modificaciones en el orden de discusión.

II. Informe de la última reunión
(CEP C 3 2014.1–Doc 12)

2. El grupo aprobó el informe sin modificaciones.

III. Sistema de reclamaciones a través de Internet
(CEP 2014.2–Doc 5g)

3. Italia presentó un breve resumen de los trabajos realizados por el grupo ad hoc «Sistema de reclamaciones a través de Internet mejorado», por medio de tres teleconferencias y un intercambio de correos electrónicos. El principal trabajo presentado fue la actualización de la Guía de operaciones del sistema de reclamaciones a través de Internet, que incorpora las modificaciones del artículo RC 150 y de los artículos conexos, e introduce el nuevo concepto de «tipos de reclamación» y sus respectivos plazos de respuesta. Esta guía se basa en el manual de atención a la clientela elaborado por la Cooperativa EMS y en los procedimientos operativos actuales del sistema de reclamaciones a través de Internet para las encomiendas. Se presentó el plan de trabajo del grupo ad hoc y se definieron las próximas etapas que se indican a continuación:

– continuar con las pruebas con los participantes del grupo ad hoc para que puedan realizarse los ajustes necesarios a tiempo para la implementación. Esta etapa finalizará el 20 de noviembre de 2014; y

– adaptar a las encomiendas el material de capacitación que ya fue elaborado por la Unidad EMS, para facilitar la implementación.

4. El Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» tomó nota de los avances y resultados generales de este trabajo, examinó la guía de operaciones y recomendó que ésta fuera presentada a la sesión plenaria del Consejo de Explotación Postal (CEP) 2014.2 para aprobación. El grupo también tomó nota del hecho de que la guía sería traducida a las otras lenguas de la UPU y se incluiría en el sitio Web de la UPU luego de la aprobación del CEP.

IV. Validación de las normas de distribución

a) Herramienta informática utilizada para la validación – Diseño funcional

5. El Centro de Tecnología Postal (CTP) presentó este tema. Presentó las herramientas desarrolladas en el sistema de control de la calidad (QCS) para apoyar la prueba piloto, así como las herramientas para evaluar y controlar todo el proceso de validación de las normas de distribución. Estas herramientas incluyen los siguientes informes:

– Herramientas para la prueba piloto:
  - Informes de QCS en línea sobre el desempeño de distribución y las anomalías.

– Herramientas para la validación y el control:
  - Control y evaluación en línea (octubre – diciembre de 2014).
  - Informe mensual sobre el desempeño de distribución dentro de los plazos (octubre – diciembre de 2014).
  - Exportación de archivos planos de diagnóstico (abril – junio de 2015).

6. Australia sugirió añadir el desempeño del año anterior en la gráfica de tendencia que figura en el informe mensual sobre el desempeño de distribución dentro de los plazos. El CTP estudiaría la forma de incorporar esta modificación.

7. Francia destacó la necesidad de brindar más detalles sobre las reglas de cálculo que se aplican para evaluar la distribución dentro de los plazos con respecto a las normas de distribución validadas.

8. Además de las cuestiones relativas a la necesidad de establecer códigos de oficina de distribución vinculados a las zonas de distribución para cada oficina de cambio, la Oficina Internacional explicó que el operador designado podría organizar sus códigos de oficina de distribución en rangos de hasta nueve caracteres alfanuméricos. Algunos operadores designados habían establecido el uso de los mismos rangos tanto para los códigos postales como para los códigos de oficina de distribución. Se consideró que ésta era una solución sencilla, aunque podría utilizarse una metodología diferente. Asimismo, se explicó que el código de oficina de distribución es el único elemento dentro de un mensaje EDI (EMH/EMI) que indica a dónde se distribuyó el envío. Por lo tanto, el código de oficina de distribución debe estar asociado a las normas de distribución validadas a efectos de la evaluación. Es necesario señalar que es posible establecer un rango de códigos de oficina de distribución (p. ej., 1000–3000, 3001–4000).

b) Resultados de la prueba piloto

9. Luego de la exposición del CTP, la Oficina Internacional resumió los resultados de la prueba piloto de validación de las normas de distribución, realizada desde el 15 de agosto hasta el 15 de octubre de 2014. Se solicitó a los participantes de 11 países (Australia, Brasil, Canadá, España, Jamaica, Kenya, Malasia, Mauricio, Portugal, Serbia y Singapur) que finalizaran sus normas de distribución y se les proporcionó informes de desempeño para que pudieran analizar las anomalías y realizaran mejoras.

10. Las respuestas obtenidas de los participantes revelaron un resultado general de 3,1 sobre 4, lo que indica que la herramienta de validación es suficientemente detallada, fácil de usar, flexible y de utilidad para la validación de las normas de distribución. Las respuestas también incluyeron los siguientes puntos:

– existía la necesidad de utilizar un archivo plano consolidado para el análisis de desempeño, en particular para los envíos que presentan fallas de distribución y anomalías;

– se solicitó un período más flexible para la producción del archivo;

– durante el proceso de validación se descubrieron algunos errores de programación, que fueron corregidos inmediatamente para mejorar el proceso.

11. Las próximas etapas para avanzar con la validación de las normas de distribución son las siguientes:

– en base a las respuestas del grupo, desarrollar el sistema completo;

– comenzar el proceso de validación de las normas de distribución para todos los operadores designados, a partir de enero de 2015; y

– tener en cuenta que a partir de 2016 podría aplicarse una bonificación por la validación de las normas y la distribución dentro de los plazos.

12. El grupo tomó nota de los resultados de la prueba piloto, examinó las herramientas disponibles para la producción y acordó que la Oficina Internacional prepararía una guía operativa en donde se describirían los algoritmos y los criterios utilizados para la evaluación de la distribución dentro de los plazos. La guía también incluiría una descripción del proceso que deben seguir los operadores designados para validar sus normas de distribución. Esta guía operativa debería presentarse al CEP 2015.1 para aprobación.

V. Informes de desempeño relativos a las encomiendas – Implementación de EMSEVT v3

13. El CTP presentó reglas especiales para aplicar en los informes de desempeño relativos a las encomiendas a fin de correlacionar los acontecimientos EMSEVT v3 con los acontecimientos correspondientes en EMSEVT v1. Esta correlación permite que los acontecimientos aduaneros de los operadores designados que intercambian mensajes EMSEVT v3 sean tomados en cuenta correctamente / en sus informes de evaluación relativos a las encomiendas. Estas reglas se describen en el anexo 2.

14. También se presentó la posibilidad de utilizar la correlación de EMSEVT v3 para los acontecimientos de distribución EDI, y se sugirieron las siguientes reglas:

– los nuevos acontecimientos EDH y EDX podrían considerarse como puntos para detener el reloj para los acontecimientos de distribución, sujeto a las modificaciones del Reglamento relativo a Encomiendas Postales. Las reglas a aplicar serían las siguientes:

Acontecimiento recibido como EMSEVT v3	*Acontecimiento correspondiente en EMSEVT v1*
EDH – Llegada del envío al punto de retiro para su recogida (actualización del Reglamento relativo a Encomiendas Postales/aprobación del CEP pendiente)	EMH – Intento fallido de distribución
EDX – Cancelación de la importación del envío	

15. El grupo tomó nota de la manera en que se correlacionarían los acontecimientos aduaneros en EMSEVT v3 con los acontecimientos en EMSEVT v1, a efectos de la elaboración de informes de desempeño relativos a las encomiendas. También tomó nota de que la correlación se implementaría en los informes de desempeño mensuales a partir del 1º de enero de 2015 y en los informes de desempeño semestrales relativos a las encomiendas a partir del 1º de febrero de 2015.

16. Con respecto a los acontecimientos de distribución EMSEVT v3, la Oficina Internacional aclaró que el equipo especial encargado de los mensajes EDI del Grupo «Estrategia e Integración de los Productos», junto con el grupo ad hoc encargado de las especificaciones mínimas para las encomiendas (Grupo «Estrategia e Integración de los Productos»/Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio

de Encomiendas Postales»), elaborarían proposiciones para incorporar los acontecimientos de distribución EMSEVT v3 al Reglamento relativo a Encomiendas Postales. Estas proposiciones se presentarían al CEP 2015.1 para aprobación.

VI. Ultima información sobre las especificaciones del comercio electrónico

17. El Presidente del Grupo «Estrategia e Integración de los Productos» presentó las últimas especificaciones elaboradas para la solución de distribución de las encomiendas postales producto del comercio electrónico de la UPU. Las especificaciones se elaboraron en base a los siguientes principios básicos:

– simplicidad tanto para el minorista electrónico como para el consumidor;

– buena relación entre calidad y precio, y bajo costo para el minorista electrónico y el operador designado;

– implementación rápida, un requisito clave para el minorista electrónico;

– fácil de implementar utilizando las redes disponibles (envíos de correspondencia, encomiendas y EMS), sin necesidad de grandes inversiones adicionales; y

– una solución sostenible para todos los clientes y los operadores designados expedidores y destinatarios.

18. Está previsto que las especificaciones para el comercio electrónico se implementen a partir del 1º de julio de 2015, sujeto a la aprobación del CEP. Entre las próximas medidas a adoptar por el Grupo «Estrategia e Integración de los Productos», en coordinación con el Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales», se destacaron las siguientes acciones:

Acciones	*Organo responsable*	*Plazo*	*Aprobación del Congreso/CEP*
Establecimiento de objetivos en materia de remuneración en función de los resultados	Grupo «Estrategia e Integración de los Productos» y Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales»	Abril de 2015	CEP 2015.1
Sistema de reclamaciones a través de Internet para el comercio electrónico	Grupo «Estrategia e Integración de los Productos» y Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales»	Abril de 2015	CEP 2015.1
Preparación de recomendaciones para la etapa 2 y proposiciones y documentos para el Congreso	Grupo «Estrategia e Integración de los Productos», Grupo «Remuneración – Encomiendas Postales» y Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales»	Febrero de 2016	CEP 2016

19. El grupo tomó nota de las acciones relativas a la implementación de las especificaciones para el comercio electrónico a desarrollar en colaboración con otros grupos de trabajo del CEP.

VII. Acelerar las acciones integradas para facilitar el comercio electrónico
(CEP 2014.2–Doc 8 y CEP 2014.2–Doc 8.Add 1)

20. El Presidente de la Comisión 3 presentó la iniciativa «Programa de comercio electrónico» (ECOMPRO) de la UPU para el comercio electrónico. El Presidente del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» reconoció la necesidad de adaptar el plan de trabajo del grupo para 2015–2016, tal como se describe en el documento CEP 2014.2–Doc 8.Agr 1.Anexo 1, a fin de reflejar las acciones aceleradas para facilitar el programa ECOMPRO de la UPU.

21. El Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» tomó nota del documento.

VIII. Plan de trabajo del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» – Informe sobre el estado de avance de la Estrategia Postal de Doha y de las decisiones del Congreso

22. El Presidente del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» presentó una actualización sobre el estado de avance de las principales actividades incluidas en el plan de trabajo del grupo desde el CEP 2014.1. Las principales actividades se resumen a continuación:

– Validación de las normas de distribución:
  - Se aprobaron el algoritmo y las exigencias funcionales.
  - Se completó la prueba piloto con 10 operadores designados.
  - Finalización de las herramientas de validación en base a los comentarios de los participantes de la prueba piloto y del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales».
– Proposición relativa al objetivo revisado de los plazos de transmisión de mensajes EDI:
  - Se realizó un estudio de impacto, que reveló que la modificación del plazo de transmisión de EMH y EMI de 72 a 48 horas tendría un impacto mínimo.
  - La proposición para modificar el objetivo en materia de plazos de transmisión será presentada al CEP 2015.1 para aprobación.
– Actualización y mejoramiento del módulo de Trainpost relativo a las encomiendas:
  - Se contrató a un consultor. El material de capacitación está siendo actualizado y se está elaborando material nuevo.
  - El objetivo es presentar un proyecto a los miembros del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» para aprobación durante el CEP 2015.1.
– Servicios de devolución de mercaderías:
  - Se desarrolló el servicio de devolución de mercaderías y se aprobó la guía operativa.
  - La validación del proveedor de servicios está en curso.
  - Se realizará una prueba piloto entre los operadores designados interesados.
– Sistema de reclamaciones a través de Internet (SRI):
  - Se elaboró la guía de operaciones y se presentó al CEP 2014.2 para aprobación.
  - La preparación del material de capacitación está en curso.
  - Se está realizando un informe en base a las respuestas dentro de los plazos.
  - El nuevo SRI mejorado se implementará a partir del 1º de febrero de 2015.

– Contribución a los trabajos sobre las fórmulas CP 81/CP 82:

- El Grupo «Examen de las Cuestiones Operativas y Contables», en coordinación con el Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales», revisarían las instrucciones para la preparación de los cuadros CP 81 y CP 82, como primer paso para promover la uniformidad en la preparación de esos cuadros.
- Los trabajos se presentarán al Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» y al Grupo «Examen de las Cuestiones Operativas y Contables» durante el CEP 2015.1 para examen y aprobación.

– Mejoramiento de la Guía de Estadística y Contabilidad para que incluya información sobre las encomiendas:

- Los trabajos se realizarán en coordinación con el Grupo «Examen de las Cuestiones Operativas y Contables».
- La Dirección de Cooperación para el Desarrollo contratará a un consultor para que actualice la guía en 2015.

23. El grupo reconoció las actividades realizadas por el Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» desde el CEP 2014.1.

IX. Próxima reunión

24. La próxima reunión tendría lugar en Berna, durante el período de sesiones del CEP en abril de 2015.

X. Varios e imprevistos

25. La Oficina Internacional realizó una presentación sobre el nuevo informe sobre el servicio y los volúmenes relativos a los despachos en el sistema de control de la calidad (QCS). Este informe está basado en datos sobre PREDES y RESDES y permite a los operadores controlar la calidad del elemento «oficina de cambio a oficina de cambio» (de salida y de llegada) de la cadena de suministro (tramo 2), para todas las clases de correo.

26. Existen dos versiones del informe: una en formato Adobe (pdf) y otra en formato Excel, que presenta análisis más detallados. El informe está actualmente disponible en QCS (hacer clic en *Reports*/*Dispatch Series*/*Service and volume report* – Informes/Series de despachos/Informe sobre el servicio y los volúmenes). Se alienta a los operadores designados a utilizar esta nueva herramienta. Las preguntas pueden dirigirse a bilalahmad.khan@upu.int.

27. Posteriormente, se emitirá una circular de la Oficina Internacional a todos los operadores designados para informarles sobre esta nueva herramienta, que incluirá un enlace a una guía del usuario detallada.

Berna, 29 de octubre de 2014

Nils Venberget
Presidente

Lista de participantes

Miembros

Alemania
Arabia Saudita
Argelia
Australia
Austria
Bélgica
Brasil
Canadá
China (Rep. Pop.)
Egipto
España
Estados Unidos de América
Francia
Ghana
Gran Bretaña
Grecia
Kenya
Noruega
Nueva Zelanda
Países Bajos
Rusia (Federación de)
Sudáfrica
Suiza
Tailandia
Túnez
Turquía
Ucrania

Observadores

Botswana
Burundi
Camerún
Dinamarca
Eslovenia
Finlandia
Hungría
Israel
La ex República Yugoslava de Macedonia
Líbano
Nigeria
Polonia
Rwanda
Singapur
Suecia
Tanzania (Rep. Unida)
Togo
Uganda
Vietnam
Zambia
Zimbabwe

Actualización de la correlación de acontecimientos aduaneros en QCS para tomar en cuenta los mensajes EMSEVT v3

Descripción de las exigencias funcionales

El Programa «Encomiendas y Logística» de la Dirección de Operaciones y Tecnología solicitó al CTP que actualizara los informes relativos a las encomiendas en QCS para tomar en cuenta los acontecimientos EDB y EDC (EMSEVT v3) de la misma manera que los acontecimientos EME y EMF (EMSEVT v1).

La correlación será EDB con EME y EDC con EMF, tal como se indica a continuación:

Acontecimiento recibido como EMSEVT v3	*Acontecimiento correspondiente en EMSEVT v1*
EDB – Envío presentado a la aduana de importación	EME – Retención por la aduana de importación
EDC – Envío devuelto por la aduana de importación	EMF – Salida de la oficina de cambio de llegada[1]

Reglas especiales a aplicar para los países que envían mensajes EMSEVT v3:

1º Si se escanean EDB y EME para un envío, sólo uno de estos acontecimientos se cuenta como un EME.

2º Si se escanean EDC y EMF para un envío, sólo uno de estos acontecimientos se cuenta como un EMF.

Nota: los archivos planos proporcionados para analizar los datos en profundidad deben detallar los acontecimientos EDC y EMF, y los acontecimientos EDB y EME de manera separada, y deben indicar, por ejemplo, cuántos envíos del total de acontecimientos EMF tuvieron un EDC y cuántos envíos tuvieron un EMF.

Las relaciones afectadas son las siguientes:

– EMF/EME (EMF con respecto a EME), que incluirá acontecimientos EDB y EDC como si fueran acontecimientos EME o EMF.

- EME se definirá ya sea como un acontecimiento EDB o como un acontecimiento EME.
- EMF se definirá ya sea como un acontecimiento EDC o como un acontecimiento EMF.

– EME/EMD (EME con respecto a EMD), que incluirá acontecimientos EDB como si fueran acontecimientos EME.

- EME se definirá ya sea como un acontecimiento EDB o como un acontecimiento EME.

Cifras de conteo de acontecimientos afectadas:

– EMF<24h, que incluirá el número de acontecimientos EDC como si fueran acontecimientos EMF.

– EME, que incluirá el conteo de EDB.

– EMF, que incluirá el conteo de EDC.

[1] Es importante señalar que, en EMSEVT v1, el acontecimiento EMF también se utiliza para indicar que un envío ha sido «liberado por la aduana», a efectos de la elaboración de informes sobre encomiendas postales.

Informes de desempeño relativos a las encomiendas (en formato pdf) revisados:

– Informe de desempeño de llegada (todos los operadores).

- Las relaciones afectadas son F/E, F<24h (de llegada).

Consolidated	Scanning performance (%)								Transmission (%)				Messages	Delivery performance (%)									
									Event scans				RESDES partners	Time between D and H/I (in calendar days)								No deliv. info.	Out of sequence
Delivery Operator	D / items sent*	D/C*	F/E	H or I / C*	H or I / D	I/D	H no I / D	K/J	RESDES over PREDES v2	D < 24hrs	HI < 72hrs	F < 24hrs	RESDES < 24hrs	No. of RESDES partners	< 2 days	< 3 days	< 4 days	< 5 days	< 6 days	< 7 days	<10 days	>10 days		

– Informe de envíos de llegada (por operador).

- Las relaciones afectadas son E, F, E/D, F/E (de llegada y de salida).

Air (Priority)	Items with events received by AMA			Items with events received by partners						Dispatches	Scanning performance (%)					Delivery performance (%)								No info.
																Time between D and H/I Inbound (in calendar days)								
Sender	Items sent	A	C	Items received	D	E	F	H	I	RESDES sent	D / items sent*	D / C*	E / D	F / E	H or I / D	H no I / D	< 2 days	< 3 days	< 4 days	< 5 days	< 6 days	< 7 to 10 days	> 10 days	no H/I for D

Traducción del francés

CONSEJO DE EXPLOTACION POSTAL

Comisión 3 (Servicios Físicos)

Cuestiones que interesan al Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales»

Informe del Presidente
(Punto 13 del Orden del Día)

1. Asunto	**Referencias/Párrafos**
Informe de la reunión del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» realizada el 17 de abril de 2015.	§§ 1 a 23
2. Decisiones esperadas Se invita a la Comisión 3 del Consejo de Explotación Postal a que:	
– apruebe el presente informe;	§§ 1 a 23
– apruebe la nueva versión del informe de síntesis del SRI (presentación y reglas de cálculo);	§ 7 y anexo 2
– apruebe la guía para la validación de las normas y reglas de cálculo aplicadas en los informes;	§ 12 y anexos 3 y 4
– tome nota de que no hubo consenso sobre la proposición formulada por Rusia (Federación de), presentada en el anexo 4 del documento CEP C 32014.1–Doc 3a.	§ 14

I. Apertura de la reunión y adopción del Orden del Día
(CEP C 3 GEAQSCP 2015.1–Doc 1.Rev 1)

1. El Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio del Encomiendas Postales» (GEMCSEP) se reunió en Berna el 17 de abril de 2015. Las principales conclusiones de esta reunión se
/ exponen en el presente informe y la lista de los participantes figura en el anexo 1. El Orden del Día fue adoptado con la inclusión del documento CEP C 1 GT 2015.1–Doc 6a en «Varios e imprevistos».

II. Informe de la última reunión
(CEP C 3 2015.1–Doc 13)

2. El Presidente presentó el informe de la última reunión. El Grupo aprobó el informe, que será presentado a la Comisión 3.

III. Especificaciones mínimas para las encomiendas
(CEP C 3 GSIP 2015.2–Doc 5a)

3. El Grupo «Estrategia e Integración de los Productos» (GEIP) de la Comisión 3 del Consejo de Explotación Postal (CEP) tomó nota del informe presentado por Canadá y aprobó las propuestas de modificación de las especificaciones mínimas para las encomiendas así como las tareas que habrán de realizarse para su implementación en 2016.

IV. Especificaciones para las encomiendas producto del comercio electrónico y Guía de Operaciones
(CEP C 3 GSIP 2015.2–Doc 5c)

4. La Oficina Internacional presentó para revisión y aprobación la Guía del usuario del servicio de encomiendas producto del comercio electrónico. Francia señaló que es probable que algunos operadores designados no preparen despachos separados para las encomiendas producto del comercio electrónico utilizando el código de subclase de correo «CC». La Oficina Internacional explicó que el comercio electrónico es un servicio facultativo y que los operadores designados que deseen prestar este servicio deben utilizar para sus despachos una serie de códigos de barras que van de HA a HZ así como el código de subclase de correo «CC». Las encomiendas enviadas con los identificadores CA a CZ deberían cumplir con la reglamentación relativa a las encomiendas postales. Los envíos expedidos en el marco de la subclase de encomiendas producto del comercio electrónico deben cumplir con la reglamentación que se aplique a la distribución de esa subclase de encomiendas.

5. El Grupo tomó nota de la Guía de Operaciones relativa al comercio electrónico.

V. Sistema de reclamaciones a través de Internet (SRI)

a) Ultima información sobre la implementación del sistema

6. El Grupo tomó nota de que el sistema de reclamaciones a través de Internet (SRI) mejorado fue implementado en febrero de 2015. También tomó nota del avance general de los trabajos así como de los resultados de los trabajos del grupo ad hoc y decidió que éste continúe con las siguientes tareas:

– Finalizar los informes suplementarios, tal como se indica en el anexo 2.
– Estudiar los nuevos principales indicadores de desempeño para la evaluación y formular proposiciones tendientes a modificar el artículo RC 150.3ter.6 del Reglamento relativo a Encomiendas Postales.
– Controlar la implementación y cerrar el proyecto

b) Producción de informes
(CEP C 3 GEAQSCP 2015.1–Doc 5b)

7. Suiza presentó la adaptación de los informes en el sistema de reclamaciones a través de Internet como consecuencia de las modificaciones del artículo RC 150 (Reclamaciones) del Reglamento relativo a Encomiendas Postales, adoptadas en el período de sesiones 2014.1 del CEP. El Grupo también revisó y aprobó en principio el nuevo informe de síntesis, incluidas su presentación y reglas de cálculo, tal como
/ figura en el anexo 2 del documento. El Grupo también tomó nota de que están en proceso de elaboración los informes adicionales que sirven para controlar la calidad del tratamiento de las reclamaciones de los clientes por los operadores designados. Los informes adicionales serán presentados en la próxima reunión del GEMCSEP en octubre de 2015.

VI. Validación de las normas de distribución para las encomiendas

a) Guía para la validación de las normas y reglas de cálculo aplicadas en los informes
(CEP C 3 GEAQSCP 2015.1–Doc 6a)

8. Este punto del Orden del Día (en dos partes) fue presentado por la Oficina Internacional. La primera parte consistió en una presentación de la Guía para la validación de las normas de distribución de las encomiendas destinada a los operadores designados (que contiene una descripción del proceso de validación y revalidación así como también directrices para la formulación de normas de distribución). La segunda parte contiene una explicación del algoritmo utilizado para calcular los resultados en materia de distribución dentro del plazo de acuerdo con las reglas de evaluación aprobadas durante el período de sesiones 2014.1 del CEP (CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 5).

9. Francia consultó si habría informes sobre el desempeño en materia de distribución específicos para las encomiendas producto del comercio electrónico. La Oficina Internacional señaló que todos los envíos identificados con los prefijos CA-CZ deben cumplir con las reglas aplicables a las encomiendas postales. En este sentido, las encomiendas producto del comercio electrónico constituyen una subcategoría de encomiendas postales a las que se les atribuyen los prefijos HA-HZ para identificarlas como encomiendas producto del comercio electrónico según la definición del artículo RC 116.2 del Reglamento relativo a Encomiendas Postales. Por consiguiente, está previsto incluir los prefijos HA-HZ en los informes sobre el desempeño en materia de distribución de esas encomiendas, de acuerdo con las decisiones en la materia del Congreso y del CEP. El proyecto piloto para las encomiendas producto del comercio electrónico debería comenzar en julio de 2015 y finalizar en 2016. En ese período, podrán ser presentadas al CEP para decisión todas las cuestiones aún no identificadas relacionadas con los informes, la validación de las normas de distribución y las operaciones en general. La Oficina Internacional también confirmó que el sistema de control de la calidad de la UPU es capaz de administrar la inclusión de los prefijos HA-HZ.

10. Francia agregó que la identificación de un envío como encomienda de la UPU basándose únicamente en el criterio de que utiliza los prefijos CA-CZ no sería suficiente, dado que, en su opinión, los operadores designados tienen derecho a suscribir acuerdos bilaterales y multilaterales para intercambiar flujos postales basados en las normas de la UPU. Francia también opinó que esos flujos intercambiados a través de buzones EDI específicos deberían llevar un código de expedición específico para evitar confusiones en los informes correspondientes. Francia sugirió incluir, como criterio de selección, que sólo los envíos intercambiados a través del buzón 330 sean tenidos en cuenta en la evaluación del desempeño en materia de distribución[1].

11. El Presidente señaló que se trata de una cuestión jurídica fundamental y propuso que los comentarios de Francia sean remitidos a la Comisión 3 del CEP para examen.

12. El Grupo examinó y aprobó, a los efectos de su presentación al CEP para aprobación, la Guía para la validación de las normas de distribución de las encomiendas destinada a los operadores designados / (anexo 3) y las principales reglas de cálculo así como las explicaciones relativas a los informes para la / validación de las normas de distribución de las encomiendas (anexo 4). El Grupo también decidió remitir a la Comisión 3 del CEP para decisión la sugerencia de Francia de modificar los criterios de identificación de las encomiendas de la UPU que deben incluirse en los informes de evaluación del desempeño en materia de distribución.

b) Elaboración de informes

[1] Identificar una encomienda de la UPU por medio de los indicadores de servicio CA a CZ es una regla fundamental que figura en todos los informes de evaluación del desempeño del servicio de encomiendas. Sin embargo, Francia ya había planteado un tema similar en la reunión de abril de la Comisión 3 del CEP 2014.1 (cfr. CEP 2014.1–Doc 6). La Oficina Internacional respondió que el Congreso de Bucarest encargó, en su resolución C 48/2004, al Consejo de Explotación Postal (e, indirectamente, a la Oficina Internacional) que elabore y publique fichas de evaluación completas sobre el desempeño de todas las administraciones postales (operadores designados) en materia de distribución de todas las categorías de correo, incluidas las encomiendas. Esta obligación fue explicada más detalladamente en la resolución CEP 4/2007, que encarga la Oficina Internacional que publique mensualmente fichas de evaluación que reflejen con exactitud el desempeño del servicio de encomiendas postales de todos los miembros de la Unión para todos los miembros de la Unión. Por consiguiente, el CEP no tenía potestad para encargar a la Oficina Internacional que excluya algunos envíos de los informes de evaluación del desempeño y del cálculo de las bonificaciones sobre las cuotas-parte territoriales de llegada.

13. El Grupo tomó nota de la exposición de la Oficina Internacional sobre la presentación gráfica y el estado de avance de los informes de desempeño en materia de distribución.

VII. Proposiciones de modificación del Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y del Reglamento relativo a Encomiendas Postales

a) Proposiciones de los Países miembros
(CEP C 3 2015.1–Doc 3a)

14. El GEMCSEP examinó la proposición de Rusia (Federación de), presentada en el documento CEP C 3 2015.1–Doc 3a.Anexo 4. Sin embargo, el Grupo no pudo llegar a un consenso para recomendar su remisión a la Comisión 3 del CEP para decisión.

b) Proposiciones resultantes de los trabajos de los órganos del Consejo de Explotación Postal
(CEP C 3 2015.1–Doc 3b)

15. No hubo ninguna proposición para ser examinada por este Grupo.

VIII. Servicio de devolución de mercaderías – Informe sobre el estado de avance de la implementación

(CEP C 3 GSIP 2015.2–Doc 5e)

16. El Grupo tomó nota de los trabajos realizados por el Grupo ad hoc sobre el servicio de devolución de mercaderías, que se resumen de la manera siguiente:

– Inclusión de la prestación del servicio de devolución de mercaderías en la Guía de Operaciones EMS y en la Compilación de Encomiendas Postales en línea.

– Presentación a la Comisión 3 del CEP para aprobación de las instrucciones de pago que figuran en el capítulo 8 de la Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías.

– Preparación de un oficio y de un instructivo para la implementación del servicio de devolución de mercaderías.

– Asignación de identificadores específicos S10 a las encomiendas devueltas por el servicio de devolución de mercaderías. Esta propuesta será presentada al Grupo «Definición de datos y códigos – Intercambios electrónicos» del Grupo «Normalización» de la manera siguiente:

  – CR para las encomiendas;
  – HR para las encomiendas del comercio electrónico devueltas en el marco del servicio de devolución de mercaderías.

IX. Instrucciones para el llenado de las fórmulas de los cuadros de tránsito (CP 81 y CP 82)

17. El GEMCSEP también tomó nota del proyecto preliminar de instrucciones para el llenado de los cuadros CP 81 y CP 82 preparado por la Oficina Internacional, en un esfuerzo conjunto entre la secretarías respectivas de los Grupos «Examen de las Cuestiones Operativas y Contables» (GECOC) de la Comisión 1 y GEMCSEP de la Comisión 3 del CEP. Esta iniciativa tiene por objeto describir con precisión cómo utilizar y llenar los modelos existentes, habida cuenta de la falta de uniformidad en la preparación de los cuadros de tránsito por los operadores designados. Se distribuyeron durante la reunión dos instructivos separados a fin de recibir los comentarios preliminares.

18. Suiza indicó que, en esta etapa, el uso de sumas con tres decimales en la preparación de los cuadros podría implicar la adaptación de los sistemas informáticos internos para tener en cuenta este grado de precisión.

19. El Grupo también aprobó las siguientes acciones futuras para avanzar en sus trabajos:

– Etapa 1: distribución a los miembros del GEMCSEP después del CEP del instructivo para el llenado de las fórmulas a fin de recibir los comentarios antes de fines de mayo de 2015.

– Etapa 2: ajuste del instructivo por la Oficina Internacional en función de los comentarios de los miembros del Grupo.

– Etapa 3: distribución del instructivo revisado a los miembros del GEMCSEP y del GECOC antes de mediados de agosto de 2015, para recibir los comentarios finales a fines de agosto de 2015.

– Etapa 4: presentación de los documentos finales para aprobación por el GEMCSEP y el GECOC en sus reuniones de octubre de 2015.

– Etapa 5: examen técnico por el Grupo «Normalización» del instructivo para el llenado de las fórmulas de los cuadros de tránsito.

– Etapa 6: publicación en el sitio Web de la UPU entre fines de 2015 y comienzos de 2016.

X. Material de capacitación en materia de encomiendas

20. El Grupo tomó nota del material de capacitación que está siendo elaborado por la Oficina Internacional. La actualización del curso TrainPost sobre las encomiendas ya comenzó y se espera que esté terminada antes de fines de julio de 2015. En cuanto a la Guía de estadística y contabilidad para las encomiendas postales, la próxima etapa es la contratación de un consultor para realizar el trabajo.

XI. Plan de trabajo e informe sobre el estado de avance de la Estrategia Postal de Doha y de las decisiones del Congreso

(CEP 2015.1–Doc 3.Add 3)

21. El Presidente presentó los puntos del plan de trabajo de la Comisión 3 que fueron asignados al Grupo «Remuneración – Envíos de Correspondencia». Gran Bretaña solicitó la inclusión de tareas destinadas a apoyar el desarrollo de productos de comercio electrónico en el marco de la evaluación de las capacidades de los mensajes EMSEVT v.3 e ITMATT.

22. El Grupo tomó debida nota del pedido de Gran Bretaña y decidió incluir las citadas tareas en el plan de trabajo que habrá de presentarse a la Comisión 3.

XII. Varios e imprevistos

a) Control de la calidad y mejora del desempeño en la etapa 2. Nueva herramienta del sistema de control de la calidad

(CEP C 1 GT 2015.1–Doc 6a)

23. La Oficina Internacional realizó una exposición acerca del nuevo informe sobre el servicio y los volúmenes relativos a los despachos en el sistema de control de la calidad. Este informe se basa en los datos PREDES y RESDES y permite que los operadores controlen la calidad en el segmento de la cadena logística comprendido entre dos oficinas de cambio (etapa 2) para todas las categorías de correo de llegada y de salida.

Berna, 18 de abril de 2015

Nils Venberget
Presidente

Lista de participantes

Miembros

Alemania
Arabia Saudita
Argelia
Argentina
Australia
Austria
Bélgica
Brasil
Canadá
Cuba
Ecuador
Emiratos Arabes Unidos
España
Estados Unidos de América
Francia
Gran Bretaña
Grecia
India
Indonesia
Japón
Kuwait
Nueva Zelanda
Países Bajos
Qatar
Rusia (Federación de)
Suiza
Tailandia
Ucrania

Observadores

Belarús
Botswana
Chile
Etiopía
Finlandia
Georgia
Lesotho
Madagascar
Malawi
Marruecos
Nigeria
Polonia
Portugal
Singapur
Suecia
Tanzania (Rep. Unida)
Togo
Uruguay
Vietnam
Zambia
Zimbabwe

Otros

International Post Corporation
Unión Panafricana de Correos

Desempeño del servicio a la clientela

Informe de síntesis para las encomiendas

Customer Service Performance
Consolidated Report for Parcels

Global Customer Service System © IPC

Reporting period

Creation date xxx © IPC

Partner		As replying partner									As requesting partner								
		Timeliness			Quality						Timeliness			Quality					
		On-time reply (Reply time standards)		Time to open requests received	Workflow Resolution			Workflow Duration (< 30 working days)			On-time reply (Reply time standards)		Time to open replies received	Workflow Resolution			Workflow duration (< 30 working days)		
		Inquiries received	On-time reply	Average time to open	Workflows received	1 Level Resolution	Reactivation	Average duration	Closed cases	Excessive duration (> 30 working days)	Inquiries sent	On-time reply	Average time to open	Workflows sent	1 Level Resolution	Reactivation	Average duration	Closed cases	Excessive duration (> 30 working days)
ISO	Country name	#	%	working hours	#	%	%	working days	%	#	#	%	working hours	#	%	%	working days	%	#
		520	99.23	0:29:32	430	83.26	2.56	2.31	97.67		571	85.64	8:35:21	364	64.01	10.99	8.14	83.79	
		4	100.00	2:11:42	3	66.67	33.33	3.39	100.00		23	95.65	10:53:22	20	85.00	0.00	3.29	100.00	
		7	14.29	47:38:19	6	83.33	0.00	13.90	66.67		0	0.00	0:00:00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	
		6	66.67	6:08:00	4	50.00	0.00	6.12	100.00		0	0.00	0:00:00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	
		65	96.92	1:32:02	31	67.74	22.58	8.66	80.65		54	96.30	3:42:32	38	68.42	13.16	2.84	97.37	
		120	92.50	3:02:31	82	60.98	7.32	4.06	98.78		24	95.83	4:44:00	17	82.35	5.88	3.36	94.12	
		172	58.14	13:58:12	94	51.06	15.96	10.32	74.47		8	100.00	4:22:48	8	100.00	0.00	0.61	100.00	
		606	99.67	0:48:56	366	64.75	15.03	7.38	85.52		145	94.48	8:25:37	90	72.22	20.00	10.63	77.78	
		178	91.01	6:11:39	118	67.80	11.86	5.84	90.68		0	0.00	0:00:00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	
		3460	92.54	11:05:31	2500	74.56	7.28	4.44	92.80		2179	95.41	8:44:26	1541	72.42	7.59	4.24	94.29	
		10	50.00	9:32:46	7	71.43	14.29	8.76	85.71		1	100.00	5:25:48	1	100.00	0.00	0.68	100.00	
Global Results																			

Publicación de informes – Mensual y semestral

El informe de síntesis presenta el desempeño de cada país como corresponsal que formula la respuesta y como corresponsal que formula la solicitud. El indicador utilizado para determinar si los operadores designados tienen derecho a la bonificación sobre las cuotas-parte territoriales de llegada para las encomiendas (Elemento de servicio 4 – Utilización del sistema de reclamaciones a través de Internet) se destaca en celeste en el informe (columna «On-time reply», que indica el porcentaje de respuestas dentro de los plazos).

Reglas de cálculo

El informe relativo al **corresponsal que formula la respuesta** (*replying partner*) contiene las siguientes columnas:

Plazos (*Timeliness*)	Respuestas dentro de los plazos (*On-time reply*)	Pedidos recibidos (*Inquiries received*)	Cantidad de pedidos de informes recibidos para los cuales se cerró el proceso de trabajo durante el período contemplado.
		Respuestas dentro de los plazos (*On-time reply*)	Porcentaje de pedidos de informes recibidos que fueron respondidos dentro de los plazos (antes de la fecha límite).
	Plazo para abrir las solicitudes recibidas (*Time to open requests received*)	Plazo promedio para abrir (*Average time to open*)	Plazo promedio para abrir los pedidos de informes recibidos.
Calidad (*Quality*)	Resolución del proceso de trabajo (*Workflow resolution*)	Procesos de trabajo recibidos (*Workflows received*)	Cantidad de procesos de trabajo recibidos que fueron cerrados durante el período contemplado.
		Resolución de nivel 1 (*1 level resolution*)	Porcentaje de procesos de trabajo recibidos que fueron cerrados después del primer nivel de investigación.
		Reactivación (*Reactivation*)	Porcentaje de procesos de trabajo recibidos que fueron reactivados.
	Duración del proceso de trabajo (*Workflow duration*)	Duración promedio (*Average duration*)	Duración promedio de los procesos de trabajo recibidos.
		Casos cerrados (*Closed cases*)	Porcentaje de procesos de trabajo recibidos que fueron cerrados en un plazo de 30 días laborables.
		Duración excesiva (*Excessive duration*)	Cantidad de procesos de trabajo recibidos que fueron cerrados en un plazo superior a 30 días laborables.

El informe relativo al **corresponsal que formula la solicitud** (*requesting partner*) contiene las siguientes columnas:

Plazos (*Timeliness*)	Respuestas dentro de los plazos (*On-time reply*)	Pedidos enviados (*Inquiries sent*)	Cantidad de pedidos de informes enviados para los cuales se cerró el proceso de trabajo durante el período contemplado.
		Respuestas dentro de los plazos (*On-time reply*)	Porcentaje de pedidos de informes enviados que fueron respondidos dentro de los plazos (antes de la fecha límite).
	Plazo para abrir las respuestas recibidas (*Time to open replies received*)	Plazo promedio para abrir (*Average time to open*)	Plazo promedio para abrir las respuestas recibidas.
Calidad (*Quality*)	Resolución del proceso de trabajo (*Workflow resolution*)	Procesos de trabajo enviados (*Workflows sent*)	Cantidad de procesos de trabajo enviados que fueron cerrados durante el período contemplado.
		Resolución de nivel 1 (*1 level resolution*)	Porcentaje de procesos de trabajo enviados que fueron cerrados después del primer nivel de investigación.
		Reactivación (*Reactivation*)	Porcentaje de procesos de trabajo enviados que fueron reactivados.
	Duración del proceso de trabajo (*Workflow duration*)	Duración promedio (*Average duration*)	Duración promedio de los procesos de trabajo enviados.
		Casos cerrados (*Closed cases*)	Porcentaje de procesos de trabajo enviados que fueron cerrados en un plazo de 30 días laborables.
		Duración excesiva (*Excessive duration*)	Cantidad de procesos de trabajo enviados que fueron cerrados en un plazo superior a 30 días laborables.

Nota: los resultados que se presentan en la fila «resultados globales» (*global results*) son promedios ponderados (en el caso de los valores que corresponden a promedios y porcentajes) o indican la suma total (en los otros casos).

Guía para la validación de las normas de distribución de las encomiendas destinada a los operadores designados (Versión 1.0)

Procedimiento de validación

a) Todos los operadores designados deben completar el formulario de validación que figura en el anexo 1 y devolverlo a la Oficina Internacional.

b) Una vez que el formulario ha sido presentado, la Oficina Internacional ingresará los datos en el sistema de control de la calidad (QCS) para evaluar la coherencia de los datos comunicados en el formulario de validación.

c) En función de los resultados de esa evaluación, la Oficina Internacional comunicará al operador cualquier anomalía que deba ser corregida. Si es necesario introducir una modificación en las normas de distribución, se procederá a una segunda evaluación.

d) Una vez que la Oficina Internacional y el operador se hayan puesto de acuerdo con respecto a las normas de distribución definitivas, las normas definitivas que se aplicarán (presentadas en forma de cuadro de evaluación) y los datos que se publicarán en la Compilación de Encomiendas Postales en línea serán enviados al operador, para aprobación.

e) El cuadro de evaluación deberá ser aprobado por el operador antes de vigésimo día del mes anterior al mes en que comenzarán a aplicarse las normas. Una vez que el operador haya aprobado el cuadro de evaluación definitivo, la Oficina Internacional lo implementará y actualizará las normas en la Compilación de Encomiendas Postales en línea.

f) Las normas de distribución validadas solo podrán comenzar a aplicarse el primer día del mes siguiente al mes de su aprobación.

Procedimiento de revalidación

a) Si se introducen modificaciones en las normas de distribución después de que las normas validadas han comenzado a aplicarse, podrá procederse a una revalidación. Para este procedimiento se aplican las mismas reglas que para la validación.

b) Podrá procederse a una revalidación solo una vez cada seis meses.

c) Será necesario proceder a una revalidación cuando el operador designado establezca una nueva oficina de cambio o introduzca un nuevo código de la oficina de distribución. También puede ser necesario proceder a una revalidación si se modifican los procesos operativos o los horarios de transporte a nivel nacional.

Indicaciones para completar el formulario de validación

Parte I

Deben indicarse los datos de los responsables encargados, en primer lugar y en segundo lugar, de efectuar el seguimiento del procedimiento de validación. También se debe confirmar, mediante firma, que las normas de distribución indicadas no son menos favorables que las que se aplican en el servicio interno, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Convenio.

Partes II y III

a) Se entiende por norma de distribución el tiempo que transcurre entre la llegada de un envío a un aeropuerto o a una oficina de cambio y su entrega al destinatario. Depende de la capacidad real de las redes utilizadas (red de transporte interno) para cada ciudad, región o rango de códigos postales.

b) Para poder establecer las normas de distribución, los operadores deben comunicar:

- información detallada sobre la forma en que encaminan las encomiendas desde la oficina de cambio hasta la distribución (incluidas las horas límite) para las encomiendas de llegada;
- los acuerdos suscritos con las empresas de tratamiento en los aeropuertos;
- los planes de encaminamiento internacional establecidos y, eventualmente, en forma complementaria, la Guía oficial de líneas aéreas (Official Arline Guide) y las consultas con las compañías aéreas en lo que respecta a las encomiendas-avión;

– los acuerdos suscritos con las autoridades aduaneras nacionales e información precisa sobre sus procedimientos, a fin de poder estimar el tiempo necesario para el despacho de aduanas;

– las normas de distribución nacionales desde cada oficina de cambio de llegada hasta cada oficina de distribución.

c) Las partes II y III deben completarse para cada oficina de cambio que deba ser incluida en la evaluación. La designación de las oficinas de cambio debe coincidir exactamente con la información que figura en la lista oficial de los códigos de los centros de tratamiento del correo internacional (lista de códigos 108).

d) Cada operador designado puede definir hasta nueve zonas en función de sus normas operativas. Cada una de esas zonas corresponde a un área donde las encomiendas pueden ser distribuidas el mismo día.

e) Plazo para el despacho de aduanas: debe indicarse el tiempo promedio, expresado en horas o en días, necesario para el despacho de los envíos sujetos al pago de derechos de aduana y de los envíos no sujetos al pago de derechos de aduana.

f) Nombre de la oficina de cambio de llegada y código del centro de tratamiento del correo internacional (CTCI): el operador debe definir la oficina de cambio de llegada indicando tanto su nombre como su código CTCI (véase la norma técnica S34 de la UPU y la lista de códigos CTCI disponibles en el sitio Web de la UPU, en el enlace **www.upu.int/fr/activites/normes/a-propos-des-normes.html**).

g) Horario de funcionamiento: a título meramente informativo, conviene indicar los días y las horas de funcionamiento de la oficina de cambio indicada.

h) Hora límite de llegada (LAT): es la hora hasta la cual un avión puede llegar al aeropuerto y respetarse la hora crítica de ingreso o la hora hasta la cual un despacho de superficie puede llegar a la oficina de cambio y respetarse la hora crítica de ingreso. Las horas indicadas deben abarcar un período completo de 24 horas cada día, es decir, de 00 h 00 a 23 h 59. En el ejemplo, la hora límite de llegada (LAT) para garantizar que las encomiendas que llegan el lunes sean distribuidas en la zona 1 el miércoles es 09 h 00. Todas las demás encomiendas destinadas a la zona 1 que lleguen después de las 09 h 00 serán distribuidas el jueves. Esos dos períodos horarios se indican en el cuadro de la manera siguiente: 00 h 00–09 h 00 y 09 h 01–23 h 59.

i) Hora crítica de ingreso (CET): se trata de la hora hasta la cual un envío puede llegar a la oficina de cambio y cumplir con la norma de servicio establecida para el procesamiento, el transporte interno y la distribución (hora límite de lectura del acontecimiento D). Esta hora debe indicarse en formato hhmm (h para las horas y m para los minutos). En el ejemplo, la hora crítica de ingreso (CET) para garantizar que las encomiendas que llegan el lunes sean distribuidas en la zona 1 el miércoles es 10 h 30. Esto significa que se ha previsto un plazo de una hora y media entre la llegada del envío (por vía área o por transporte de superficie) y su ingreso a la oficina de cambio.

j) Días de distribución por zona: deben utilizarse los días de la semana (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo). Si el plazo de distribución es superior a una semana, se indicará de la manera siguiente: día de la semana + x (x corresponde a la cantidad de semanas desde la llegada). Por ejemplo, si un envío llega el lunes y su distribución está prevista para el miércoles de la semana siguiente, la norma de distribución es «Miércoles + 1». Las normas publicadas no deben tener en cuenta el tiempo que el envío permanece en la aduana.

k) Ciudades/códigos postales de la zona: el operador debe indicar los códigos postales o las ciudades, así como los códigos de las oficinas de distribución correspondientes. Para cada zona debe indicarse, como mínimo, un código de oficina de distribución, y cada código o serie de códigos de oficina de distribución debe anotarse en el cuadro. No es posible indicar «resto del país» en la columna correspondiente a los códigos de las oficinas de distribución. Si el país tiene una sola zona de distribución, está permitido indicar «Todo el país» en la columna correspondiente a los códigos de las oficinas de distribución.

Parte IV

El operador debe indicar los días de la semana en los que se efectúa la distribución de las encomiendas. Si un día la distribución se realiza solo en algunas partes del territorio, ese día debe figurar como día de distribución.

Anexo 1

Formulario para la validación de las normas de distribución de las encomiendas

Sírvase completar el formulario y devolverlo a la siguiente dirección:

Bureau international de l'UPU
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUIZA

Correo electrónico: **parcels@upu.int**

I. Validación de las normas de distribución – Datos de las personas de contacto

Operador designado

Persona a la que hay que contactar en forma prioritaria con respecto a la validación de las normas de distribución

Nombre completo ❑ Sra. ❑ Sr.	
Función/cargo	
Dirección	
Teléfono	Telefax
Correo electrónico	

Persona a la que hay que contactar en segundo lugar con respecto a la validación de las normas de distribución

Nombre completo ❑ Sra. ❑ Sr.	
Función/cargo	
Dirección	
Teléfono	Teléfono
Correo electrónico	

Confirmo que las normas de distribución indicadas en el presente formulario no son menos favorables que las que se aplican a los envíos comparables del servicio interno, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Convenio de la UPU.

Firma[1]: _____ Fecha: _____

II. Normas de distribución para las encomiendas-avión

[1] Sírvase colocar su firma y convertir esta página a formato PDF antes de devolverla. Las demás páginas (partes II y siguientes) deben devolverse en formato Word.

Plazos para el despacho de aduanas:

Envíos sujetos al pago de derechos de aduana: Sírvase indicar el plazo en horas
Envíos no sujetos al pago de derechos de aduana: Sírvase indicar el plazo en horas

Nombre de la oficina de cambio: XXXXXX
Código CTCI: XXXXXX
Teléfono: (+xx) xx xxx xxx xx
Telefax: (+xx) xx xxx xxx xx

Horas de funcionamiento: lunes a viernes de 06 h 00 a 21 h 00; sábado de 06 h 00 a 18 h 00; domingo cerrado

Desde el aeropuerto del país de destino hasta la distribución al destinatario

Día	*LAT*	*CET*	*Días de distribución por zona*			
			Zona 1	*Zona 2*	*Zona 3*	*Zona 4*
Lunes	00:00–09:00 09:01–23:59	10:30 23:59	Miércoles Jueves	Jueves Viernes	Viernes Lunes+1	Lunes+1 Martes+1
Martes						
Miércoles						
Jueves						
Viernes						
Sábado						
Domingo						

Zona 1			*Zona 2*		
Códigos postales	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*	*Códigos postales*	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*

Zona 3			*Zona 4*		
Códigos postales	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*	*Códigos postales*	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*

III. Normas de distribución para las encomiendas de superficie

Plazos para el despacho de aduanas:

Envíos sujetos al pago de derechos de aduana: Sírvase indicar el plazo en horas
Envíos no sujetos al pago de derechos de aduana: Sírvase indicar el plazo en horas

Nombre de la oficina de cambio: XXXXXX
Código CTCI: XXXXXX
Teléfono: (+xx) xx xxx xxx xx
Telefax: (+xx) xx xxx xxx xx

Horas de funcionamiento: lunes a viernes de 06 h 00 a 21 h 00; sábado de 06 h 00 a 18 h 00; domingo cerrado

Desde el aeropuerto del país de destino hasta la distribución al destinatario

Día	*LAT*	*CET*	*Días de distribución por zona*			
			Zona 1	*Zona 2*	*Zona 3*	*Zona 4*
Lunes	00:00–09:00 09:01–23:59	10:30 23:59	Miércoles Jueves	Jueves Viernes	Viernes Lunes+1	Lunes+1 Martes+1
Martes						
Miércoles						
Jueves						
Viernes						
Sábado						
Domingo						

Zona 1			*Zona 2*		
Códigos postales	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*	*Códigos postales*	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*

Zona 3			*Zona 4*		
Códigos postales	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*	*Códigos postales*	*Ciudades*	*Códigos de las oficinas de distribución*

IV. Días de distribución

Sírvase indicar (anotando «sí» o «no») si su organización efectúa la distribución de las encomiendas los días de la semana indicados a continuación.

Día	*Sí o no*
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	
Domingo	

UPU UNIÓN POSTAL UNIVERSAL

CEP C 3 2015.1–Doc 13.Agr 1.Anexo 4
(CEP C 2 GEMCSEC 2015.1–Doc 6a.Anexo 2)

Validation of Parcel Delivery Standards Reports

Key calculation rules

Document by Postal Technology Centre

Hd
23.3.2015

Table of contents Page

Document history and version tracking....3

Introduction....4

1 Parcel item....5

2 Mail category of a parcel item....5

3 Originator and final recipient of a parcel item....5

4 Reference time for parcel item events....5

5 Algorithm to determine "on-time/late" delivery for UPU parcels....6

6 Delivery performance report (both online and KPI)....7

7 Anomalies report (both online and KPI)....8

Document history and version tracking

Version	*Date*	*Editor*	*Comment*
1.0	24 February 2015	JG, SD, HM, AG	Version to be submitted to the 2015.1 POC for approval

Introduction

The reporting system built in the Quality Control System (QCS) to help the process of validation of delivery standards and quality improvement of parcels delivery comprises the following set of reports:

a Delivery performance reports (online and monthly)

These reports allow designated operators (DOs) implicated in the validation process to monitor and improve their delivery performance against the validated delivery standards or the delivery standards in the process of being validated.

b Anomaly reports (online and monthly)

These reports allow the International Bureau (IB) and the designated operator to go through and correct possible anomalies within the provided delivery standard.

c Flat files (in development)

This report is a detailed flat file containing extensive information at the item level, which can be used in Excel (e.g. pivot tables) to improve the DO's delivery network performance.

QCS will generate and send the monthly KPI delivery performance report for the validation of parcel delivery standards on the 28th day of each calendar month.

1 Parcel item

When handling EDI messages, QCS uses these steps to determine if a particular item identifier is a parcel item:

If the item's identifier conforms with UPU standard S10:

– it has a length of 13 characters;

– its service indicator has the characters between CA and CZ;

– its check digit is valid; and

– its last two characters show the mail item's country of origin,

then it is a parcel item.

Parcel reports will only use mail items with identifiers compliant to the S10 standard.

2 Mail category of a parcel item

QCS assigns a mail category (airmail, surface, S.A.L) to a parcel item based on PREDES sent by the origin DO.

3 Originator and final recipient of a parcel item

QCS continuously updates the originator and final recipient of a parcel item as newer events are received for the parcel item. Whether or not the originator and final recipient is modified, depends on the EDI message type and the actual event. For example: events C and D are defined as being from the originator to the final recipient, whereas events J and K are not.

It is important to note that the originator of the parcel item is not immediately determined by the country code (last 2 characters) of the parcel item identifier. The first reason for this is to transparently manage invalid parcel items identifiers. The second reason is to take into account potential EDI messages from private operators.

4 Reference time for parcel item events

QCS maintains separate time fields for specific events per parcel item. Specific rules are used to determine the time to use in the case of multiple similar events (all times are local).

Time field	*Rule to select a reference time for duplicate events*
Event D	Earliest event time
Event E	Latest event time
Event EDB	Latest event time
Event F	Earliest event time
Event EDC	Latest event time
Event H or Event I	Earliest event time
Event EDH	Earliest event time

5 Algorithm to determine "on-time/late" delivery for UPU parcels (see Annex 1, Figure 1)

Step 1 – Determination of the induction event and the induction date/time (clock start)

The induction time refers to the EMSEVT event date and time used to denote that the item is available for induction into the domestic network for delivery; therefore the clock should start for measuring the delivery time.

The induction event and the time the clock starts are defined as follows:

Logic considering EMSEVTv1and *EMSEVTv3* (see Annex 1, Figure 2)

EMD → (EME/EDB → EMF/EDC)

– If there are EMD →EME→ EMF events in logical sequence, then the timestamp of the EMF event becomes the clock start time.

– If there is an EMSEVTv3 EMD → EDB → EMF sequence, then the EMF timestamp is the clock starting point.

– If there is an EMSEVTv3 EMD → EME/EDB → EDC sequence, then the EDC timestamp is the clock starting point.

– Otherwise the EMD date/timestamp is when the clock starts.

Step 2 – Determination of the applicable delivery standard

To determine the applicable delivery standard in calendar days, the system looks for the delivery standard table using the OE from the EMD event, the mail category from the applicable PREDES message, the delivery standard zone-ID, the day of week, and the time and day of the induction event.

To determine the delivery standard zone-ID, the system looks for the delivery standard zone table based on EMD–OE, category from the applicable PREDES message, and the delivery office from the applicable delivery-attempt event.

Step 3 – Determination of the initial standard delivery date

The "standard delivery date" is the date that the item would have been delivered if it was delivered exactly on time. It is derived from adding the number of calendar days determined from step 2 to the induction event date, and then by adjusting it in accordance with step 4.

Step 4 – Adjustment of the initial standard delivery date to find the "target delivery date"

If the "standard delivery date" falls on a day when parcels are not delivered, either because parcels are not normally delivered on that day of the week or because it is a national holiday as informed in the Parcel Post Compendium Online (PPCO), the system then determines the next possible delivery date, considering the table *National holidays on which parcels are not delivered* and the table *Days of the week on which parcels are delivered.* Then it determines the number of national holidays (that do not fall on a non-delivery day) between the induction date (inclusive) and the standard delivery date. From that the system determines a revised date by adding this number of delivery days. This then becomes the "target delivery date".

Step 5 – Determination of the "delivery-attempt date" (clock stop date) and comparison against the "target delivery date"

The delivery-attempt date is calculated as follows:

Delivery-attempt = clock stop; logic considering EMSEVTv1 and *EMSEVTv3 (see Annex 1, Figure 2)*

EMH, EMI, EDH

a Amongst the three delivery events EMH, EMI and EDH, whichever happens first is considered the first "delivery-attempt", stopping the clock to evaluate the delivery performance of an item.

If the delivery-attempt date is chronologically before or the same as the "target *delivery date",* the item was delivered on time. Otherwise it was not delivered on time.

The algorithm to determine the *deviation from the delivery standard* is as follows:

Step 5.1

The system determines the "target delivery date" which has been adjusted for non-delivery days and/or national holidays when necessary.

Step 5.2

The system determines the "delivery-attempt date" which means the date/time of the delivery event (clock stop event).

Step 5.3

The system calculates the deviation from delivery standards subtracting the "target delivery date" from the actual delivery date (clock stop date). If the difference is positive, it means the number of days the item is late compared to the applicable delivery standards. If the difference is negative or zero, it means that the item was delivered on time.

6 Delivery performance report (both online and KPI)

The following elements/columns will be part of this report. On the online report, it will be possible to drill down to the item and event levels to the detail of elements marked with an asterix (*):

a Sending operator: three-letter operator code (last three characters of party identifiers on UPU code list 118).

b Receiving office: six-letter IMPC code (only in the online report).

c EMD events*: number of D events (for all types of induction, a D event is required).

- The number of EMD (c) should be equal to the number of items delivered on-time (e) plus the number of items delivered late (n) plus the number of items with anomalies (q) plus the number of items with missing delivery information (o).

d Total delivery on time %*: % of items delivered within their pre-defined delivery standard. Early deliveries are intentionally grouped with on time.

e Total delivery on time # *: total number of items delivered within their delivery standard. Early deliveries are intentionally grouped with on time.

f 1 day late #*: total number of items delivered up to one day later than their delivery standard.

g 1 day late %: % of items delivered up to one day later than their delivery standard. Only for the KPI report.

h 2 days late #*: total number of items delivered up to two days later than their delivery standard.

i 2 day late %: % of items delivered up to two days later than their delivery standard. Only for the KPI report.

j 3 days late #*: total number of items delivered up to three days later than their delivery standard.

k 3 days late %: % of items delivered up to three days later than their delivery standard. Only for the KPI report.

l More than 3 days late #*: total number of items delivered more than three days later than their standard.

m More than 3 days late %: % of items delivered more than three days later than their delivery standard. Only for the KPI report.

n Total late delivery #*: total number of items delivered late. Only for the online report.

o Missing delivery information #*: total number of items missing delivery information.

p Missing delivery information %: % of items missing delivery information. Only for the KPI report.

q Total anomalies #: total number of anomalies.

r Total anomalies %: % of anomalies. Only for the KPI report.

s Total late delivery, anomalies and missing info #: total number of items with late delivery, anomalies or missing information. Only for the KPI report.

t Total late delivery, anomalies and missing info %: % of items with late delivery, anomalies or missing information. Only for the KPI report.

7 Anomalies report (both online and KPI)

The following elements/columns will be part of this report. On the online report, it will be possible to drill down to the item and event levels to the detail of elements marked with an asterix (*):

a Sending operator: three-letter operator code.

b Receiving office: six-letter IMPC code.

c Invalid delivery office code # *: number of items for which the delivery office code given in the delivery event (EDH/EMH/EMI) is not assigned to any of the given zones for the specified category and OE. This column will not include items missing mail category. This column will not include items missing delivery office code.

d Invalid delivery office code %: % of items for which the delivery office code given in the delivery event (EDH/EMH/EMI) is not assigned to any of the given zones for the specified category and OE. This column will not include items missing mail category. This column will not include items missing delivery office code. Only for the KPI report.

e No category indicator # *: number of items that either were not included in a PREDES message, or for which the category given in the PREDES is invalid, or for which no category was given in the PREDES. QCS drill-down functionality allows for investigating the exact cause for a given item.

f No category indicator %: % of items that either were not included in a PREDES message, or for which the category given in the PREDES is invalid, or for which no category was given in the PREDES. QCS drill-down functionality allows for investigating the exact cause for a given item. Only for the KPI report.

g Delivery before arrival #*: number of items for which the delivery-attempt event (EMH, EMI, EDH) was captured prior to the EMD event, or before the EDC/EMF in the case the measurement begins from one of those events.

h Delivery before arrival %: % of items for which the delivery-attempt event (EMH, EMI, EDH) was captured prior to the EMD event, or before the EDC/EMF in the case the measurement begins from one of those events. Only for the KPI report.

i No delivery office code #*: number of items for which the delivery office code was not provided in delivery event. Used for performance measurement (EDH, EMH, or EMI).

j No delivery office code %: % of items for which the delivery office code was not provided in delivery event. Used for performance measurement (EDH, EMH, or EMI). Only for the KPI report.

k Invalid OE code #*: number of items for which the OE code in the EMD event does not exist in the ones defined in the delivery standards for a given category. This column does not include items missing an OE code in the EMD event.

l Invalid OE code %: % of items for which the OE code in the EMD event does not exist in the ones defined in the delivery standards for a given category. This column does not include items missing an OE code in the EMD event. Only for the KPI report.

m No OE code #*: number of items which OE code was not provided in the EMD event.

n No OE code %: % of items which OE code was not provided in the EMD event. Only for the KPI report.

8 General assumptions

a The introduction of EMSEVT V.3 events other than delivery and customs events are still not considered in these calculation rules.

b Categories A and D will be considered as priority, whereas categories B and C are considered non-priority.

c Parcels returned to sender are not considered in the measurements.

d Different time zones within countries have not been incorporated.

e Regional holidays in the PPCO are not considered in the measurements.

Fig. 1. Graphical description of the algorithm for "on-time/late" delivery for UPU parcels

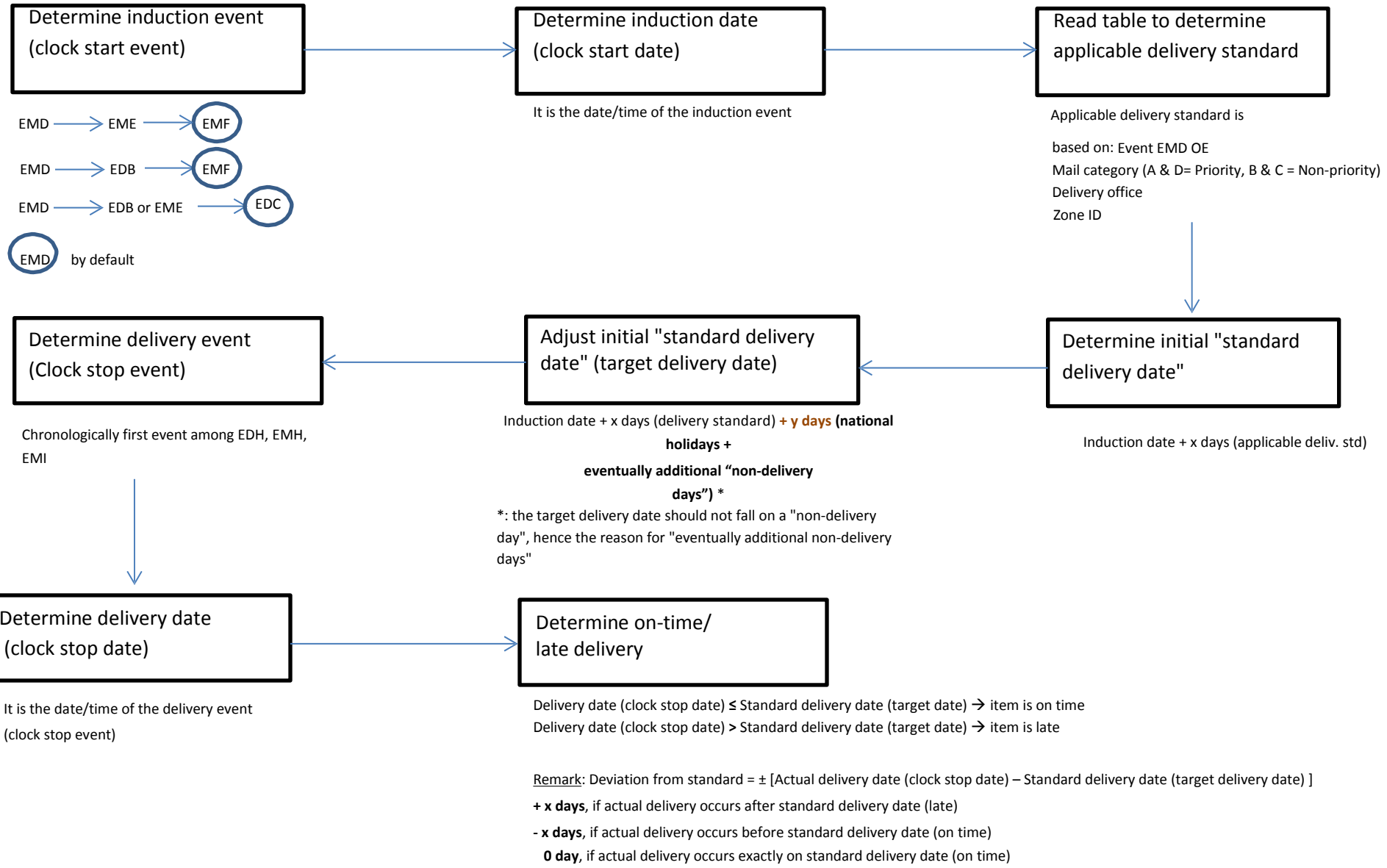
Determine induction event (clock start event)
EMD → EME → EMF
EMD → EDB → EMF
EMD → EDB or EME → EDC
EMD by default
Determine induction date (clock start date)
It is the date/time of the induction event
Read table to determine applicable delivery standard
Applicable delivery standard is
based on: Event EMD OE
Mail category (A & D= Priority, B & C = Non-priority)
Delivery office
Zone ID
Determine initial "standard delivery date"
Induction date + x days (applicable deliv. std)
Adjust initial "standard delivery date" (target delivery date)
Induction date + x days (delivery standard) + y days (national holidays + eventually additional "non-delivery days") *
*: the target delivery date should not fall on a "non-delivery day", hence the reason for "eventually additional non-delivery days"
Determine delivery event (Clock stop event)
Chronologically first event among EDH, EMH, EMI
Determine delivery date (clock stop date)
It is the date/time of the delivery event (clock stop event)
Determine on-time/ late delivery
Delivery date (clock stop date) ≤ Standard delivery date (target date) → item is on time
Delivery date (clock stop date) > Standard delivery date (target date) → item is late
Remark: Deviation from standard = ± [Actual delivery date (clock stop date) – Standard delivery date (target delivery date)]
+ x days, if actual delivery occurs after standard delivery date (late)
- x days, if actual delivery occurs before standard delivery date (on time)
0 day, if actual delivery occurs exactly on standard delivery date (on time)

Fig. 2: Time between « Induction » and « Clock stop » events

By default

Exceptions